

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Kuncoro. 2011. Juknis SIRS. Kementerian Kesehatan RI. Dirjen Bina Upaya Kesehatan: Jakarta.
- Anthony, Robert Newton dan Vijay Govindarajan. 2003. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Terjemahan. Salemba Empat: Jakarta.
- Dinarsati, Gita. 2010. Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga Departemen Pekerjaan Umum dengan Pendekatan Balance Scorecard. Tesis. Jakarta: Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hansen dan Mowen. 2006. *Akuntansi Manajemen*. Bina Rupa Aksara: Jakarta.
- Hartati. 2012. Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Kaplan, R. S., dan Norton, D. P. 2001. *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kaplan, R. S., dan Norton, D. P. 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Diterjemahkan oleh Peter R. Yosi. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kasni, Adila Astiena, dkk. 2014. Pengukuran Kepuasan Pasien Berbasis Metode Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. MKA Jurnal Unand. Vol. 37 No.3.168-173.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Erlangga: Jakarta.
- Mahsun, Mohammad. 2009. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Mulyadi dan Shany Setyawan. 2001. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2005. Sistem Manajemen Strategik Berbasis *Balanced Scorecard*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta.

Mulyadi.2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*.Salemba Empat: Jakarta.

Munawir. S. 2001. *Analisa Laporan Keuangan*. Liberty: Yogyakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005. *Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2007 tentang *Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah*.

Resmi, Nyoman Ni. 2011. Strategi Meningkatkan Produk Untuk Menang Dlaam Kompetisi. *Widyatech Jurnal Sains dan Teknologi*. Vol. 10, No 3- Hal 132.

Sekaran, Uma. 2007. *Metologi Penelitian Untuk Bisnis*.Buku 2. Salemba Empat: Jakarta.

Sharma Ashu. 2009. *The Icfai University Journal of Business Strategy*, Vol. VI No. I. Page 14

Sugiyono, 2010, “Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif,dan R&D)”, Cetakan ke-15, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tunggal, Amin Wigjaja. 2002. *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard*. Harvarindo: Jakarta.

Yuwono, Soni dan Sukarno, Edi. 2004. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Wijayanto, Gatot. Anuar dan Saludin. 2009. Analisis Sistim Pengukuran Kinerja Manajaemen Rumah Sakit Swasta “XYZ” Pekanbaru dengan Pendekatan Metode balanced Scorecard. *Jurnal Industri dan Perkotaan*, Vol XIII No. 23

Ziethaml, Valarie A and Mary Jo. Bitner, 2010, *Service Marketing Strategy*, in *Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*, Vol. 1, Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, eds. Chichester, UK: John Wiley & Sons, 208-218.